Relatório de Atividades

Convênio n.º 01483/2020 - Santos

Hospital Guilherme Álvaro

Serviço de Anatomia Patológica, Imuno-histoquímica e Verificação de Óbitos

Secretaria da Saúde

Janeiro

2024

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
Tarcísio Gomes de Freitas

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Eleuses Paiva

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

DIRETOR TÉCNICO
Renato Tardelli

SUPERVISOR TÉCNICO REGIONAL
Adriana Cristina Alvares

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL **3**
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 3
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020 4
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **5**
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **5**
4. FORÇA DE TRABALHO **5**
4.1 Dimensionamento CLT 5
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 6
4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ 7
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 7
4.3.1 Absenteísmo 7
4.3.2 Turnover 7
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 8
5.1. Serviço de Verificação de Óbitos 9
5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necrópsia 9
5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica 11
5.2.1 Biópsias de Congelação 11
5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos 11
5.2.3 Procedimentos de Anatomia Patológica 12
5.2.4 Tempo Médio para Entrega dos Laudos de Biópsias 13
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO **15**
6.1 Satisfação do Usuário 15
6.1.1 Avaliação do Atendimento 16
6.1.2 Avaliação do Serviço 16
6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 17
6.1.4 Manifestações 17
6.2 Satisfação do usuário cirurgião 20
6.2.1 Avaliação do Atendimento 20

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;

- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020

O referido convênio tem por objetivo o gerenciamento técnico/administrativo do Serviço de Anatomia Patológica e Verificação de Óbitos do Hospital Guilherme Álvaro (HGA) em Santos. As atividades a serem desenvolvidas são: esclarecimento da causa de óbito, detecção e investigação de qualquer agravo suspeito ou confirmado de doença de notificação compulsória atendido no hospital ou nos municípios de referência para esse SVO, na abrangência da DRS-IV, bem como ações necessárias para a realização das biópsias de congelação (BC), dos exames de anatomia patológica (AP) e citologia (CO) que visam o esclarecimento diagnóstico dos pacientes internados no HGA.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no SVO são monitoradas por sistema de informática Target e planilhas em excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no Serviço de Anatomia Patológica, Imuno-histoquímica e Verificação de Óbitos no período de **01 a 31 de janeiro de 2024.**

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento CLT

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Equipe Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	4	4	☑
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h) - noturno	2	2	☑
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Equipe Necropsias	Auxiliar de Necropsia (36h)	2	2	☑
	Auxiliar de Necropsia (36h) - noturno	3	2	↓
	Técnico de Necropsia (36h)	3	3	☑
Equipe Biópsias/Exames	Técnico de Microscopia (30h)	1	1	☑
	Técnico de Macroscopia (40h)	2	2	☑
	Técnico de Microscopia (40h)	1	1	☑
	Técnico de Histologia (40h)	1	1	☑
Total		**20**	**19**	↓

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Cargo	Colaborador
Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	01 (D). Isabela Cristina de Oliveira Ventura
	02 (D). Claudia Andressa Lyra Lucas
	03 (D). Larissa Dos Santos Ferreira
	04 (D). Elizelma Oliveira dos Santos
	06 (N). Hugo Garcia Gomes
	07 (N). Edson Fabrício da Silva
Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D). Ingrid da Silva Medina
Auxiliar de Necropsia (36h)	01 (N). Daiane De Cassia Sundfeld
	02 (N). Edivaldo Souza Teles
	03 (D). Fernanda Marinho
	04 (D). Mirelle Karoline dos Santos
	05 (N). Agnaldo Preter Ledesma
Técnico de Histologia (40h)	01 (M/T). Tamires Correa da Silva
Técnico de Macroscopia (40h)	01 (M/T). Assucena Marques Rodrigues Xavier
	02 (M/T). Tatiana Barbosa Bazilio
Técnico de Microscopia (30h)	01 (T). Marcelo Silva Oliveira
Técnico de Microscopia (40h)	01 (M/T). Alexandre Bispo De Oliveira
Técnico de Necropsia (36h)	01 (D). Ulisses Santos Giardelli
	02 (D). Vaga em aberto
	03 (D). Ricardo Penny

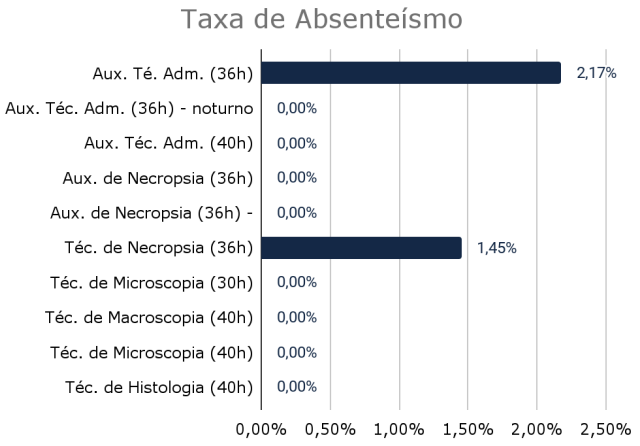
Legenda: (D) - Diurno; (N) - Noturno; (M/T) - Manhã e Tarde; N/A - Não se aplica.

4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ

Cargo	Nome	CRM
Médicos Patologistas (PJ - 12h)	Fernando A. Naves Silva Ferraz	128.358
	Leda Viegas de Carvalho	67.115
	Milena Mendes Incerti	101.525
	Nelson Mattos Tavares	47.421
	Ricardo Artigiani Neto	86.262
	Rodrigo Lopes Pessoa Da Silva (RT)	124.546
	Ronaldo Modesto	186.838

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/12/2023 à 10/01/2024), foram identificadas 03 (três) ausências, justificadas por meio de atestados, dessas 02 (duas) referente ao Auxiliar Técnico Administrativo e 01 (uma) referente ao Técnico de Necropsia.

4.3.2 Turnover

Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/12/2023 à 10/01/2024) não tivemos nenhum processo admissional ou demissional. Realizamos um processo seletivo interno e diante da aprovação de uma auxiliar de necropsia foi realizada a troca de função para técnica de necropsia datada em 02/01/2024.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise crítica: No período de referência não houve registro de acidente de trabalho. Salientamos que estamos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos.

norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

Os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Serviço de Anatomia Patológica e Verificação de Óbitos do Hospital Guilherme Álvaro que ocorreram no período avaliado.

5.1. Serviço de Verificação de Óbitos

5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necrópsia

Indicador	Meta	Resultado
Realização das necropsias e entrega dos seus devidos laudos em até 48h da recepção do corpo pelo plantão administrativo do SVO	≤ 48 horas	222

Análise Crítica: No mês vigente foram realizadas **222 necropsias** com análise macroscópica com liberação dentro do prazo de 48hs.

Para os casos suspeitos de Covid, nossa rotina é aplicar o questionário de autópsia verbal ao familiar/responsável comunicante e colhido RT-PCR e liberar laudo preliminar conforme orienta a resolução SS-32, uma vez que, todos exames Covid do Hospital Guilherme Álvaro são realizados pelo instituto Adolf Lutz, dentro do período avaliado nenhuma autópsia verbal foi realizada.

Todos os casos encaminhados ao SVO para realização de exame necroscópico somente podem ser liberados através do preenchimento e assinatura da Declaração de Óbito (D.O.) por parte do médico patologista. Este documento (D.O.) é válido e suficiente para todas as necessidades legais da família, incluindo obtenção de seguros, questões bancárias, entre outras, sendo considerado legalmente um laudo com a causa mortis. Esta informação é ratificada pelo parecer do CFM 1997/12 e entendimento pacífico do Supremo Tribunal Federal. Adicionalmente, é gerado um laudo mais detalhado, com achados macroscópicos e microscópicos dos órgãos, obtidos durante o procedimento. Este laudo necessita de pelo menos 30 dias para ser gerado, pois requer processamento dos tecidos obtidos, confecção de lâminas histológicas, análise microscópica, por vezes obtenção de exames complementares (sorologias, dosagens, etc) e elaboração de documento associando todos estes dados.

	Procedimento	Previsto	1º Trimestre/2024		
			jan./24	fev./24	mar./24
1	Coleta dos exames hematológicos durante necrópsia	200	0	0	0
2	Coleta dos exames bioquímicos durante necrópsia	200	0	0	0
3	Coleta dos exames microbiológicos durante necrópsia	200	0	0	0
4	Coleta dos exames sorológicos durante necrópsia	200	0	0	2
5	Realização da necrópsia com análise macroscópica	200	12	143	136
6	Coleta dos exames microscópicos relacionados a necrópsia	200	12	143	136
	Total	1.200	24	286	274

Análise Crítica: No quadro acima podemos observar que houve 01 (uma) solicitação de exame complementar para elaboração de laudos finalísticos das causas do óbito. A necrópsia consiste no exame externo e interno do corpo (análise macroscópica), anotações e observações sobre quaisquer aspectos que possam ser encontrados fora do habitual. E também são coletados material de biópsia para análise microscópica posterior. Quando houver necessidade, de sangue e/ou líquor de meninges (Líquor céfalo-raquidiano-LCR) para exames laboratoriais como por exemplo cultura, bacterioscopia e pesquisa de agentes específicos serão realizados.

Abaixo segue Doenças de Notificação Compulsórias identificadas dentro do período avaliado:

Procedimento		1º Trimestre/2024		
		jan./23	fev./23	mar./23
1	Dengue	**0**	**0**	**2**
2	Chikungunya	**0**	**0**	**0**
3	Leptospirose	**0**	**1**	**2**
4	Meningite	**0**	**0**	**0**
5	HIV	**0**	**0**	**0**
6	Tuberculose	**0**	**2**	**0**
7	Síndrome Gripal	**0**	**1**	**2**
8	Outros	**0**	**0**	**0**
Total		**0**	**4**	**6**

5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica

5.2.1 Biópsias de Congelação

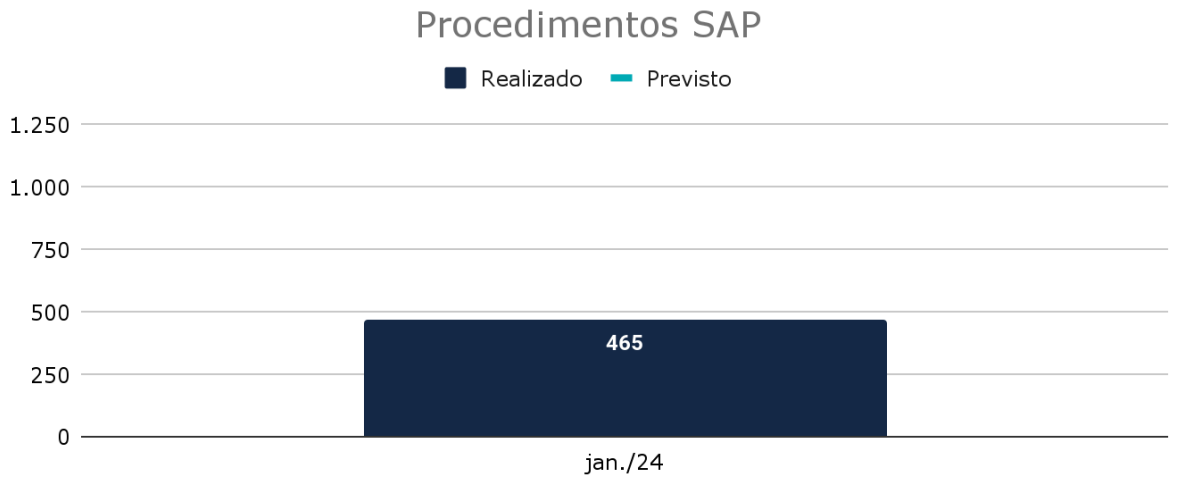
Procedimento	Exames Previstos	Exames Realizados
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	até 100	18

5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos

Procedimento	Laudo - Tempo Previsto	Laudo - Tempo Médio
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	≤ 30 minutos	00:16:00

Análise Crítica: O Tempo médio do indicador ficou dentro da meta estabelecida, quando agendadas as biópsias de congelação o patologista recebe os fragmentos para análise, realiza o procedimento e, após triagem e discussão com o cirurgião é realizada a liberação do laudo fonado (verbal), posteriormente o laudo é inserido no sistema Target, e entregue a via impressa na unidade, onde paciente está internado.

No período relacionado tivemos 18 (dezoito) solicitações de Biópsia de congelação transoperatória.



5.2.3 Procedimentos de Anatomia Patológica

Procedimento	Previsto	Realizado
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block")	400	196
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	50	4
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	50	95
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	100	54
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	50	70
Análise de exame de citologia oncótica	75	4
Análise de citologia cervicovaginal	50	24
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	100	0
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	100	18
Exames de Imuno-histoquímica	200	22
Total	**1.175**	**487**

5.2.4 Tempo Médio para Entrega dos Laudos de Biópsias

Procedimento	Previsto	Realizado
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block")	10,00	3,07
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	10,00	3,60
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	10,00	3,29
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	10,00	3,65
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	10,00	3,27
Análise de exame de citologia oncótica	10,00	2,72
Análise de citologia cervicovaginal	10,00	2,17
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	10,00	0,00
Total	**10,00**	**3,18**

Análise Crítica: Realizamos **465 biópsias** no período, todos tiveram os resultados liberados dentro do prazo, com uma média de 03 a 04 dias.

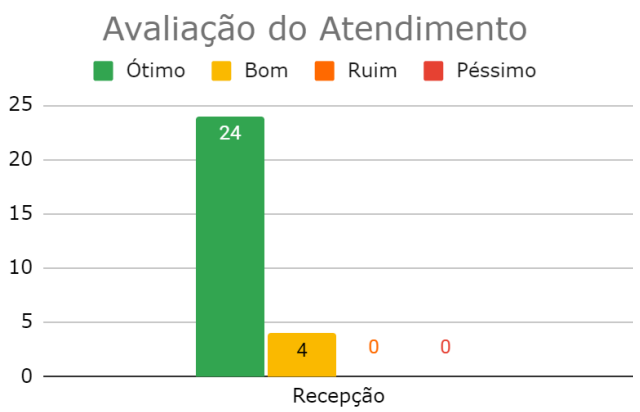
Vale reforçar que o exame complementar de imuno-histoquímico que somente pode ser realizado a partir de um exame anatomopatológico (convencional) já finalizado mesmo que este tenha sido solicitado pelo médico responsável pelo pedido de biópsia. É inviável iniciar qualquer exame imuno-histoquímico sem a conclusão e liberação do laudo anátomo-patológico prévio. Portanto, o prazo de 10 dias, já estabelecido, somente pode ter sua contagem iniciada no momento do pedido feito pelo médico patologista, não sendo compreensível considerar o prazo a partir da entrada do espécime ainda não processado no laboratório. No período avaliado foram realizados **22 (vinte e dois)** exames de imuno com entrega de resultado em 10 (dez) dias.

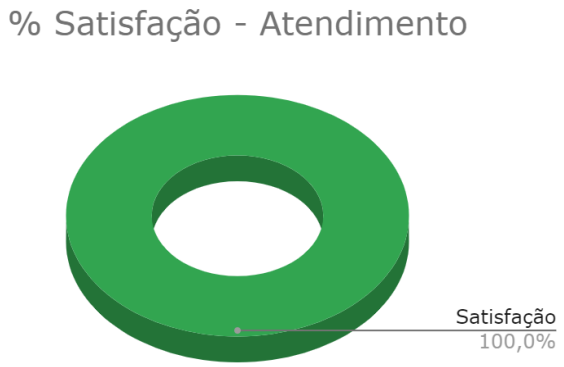
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

6.1 Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos em ** no total referentes à competência avaliada.

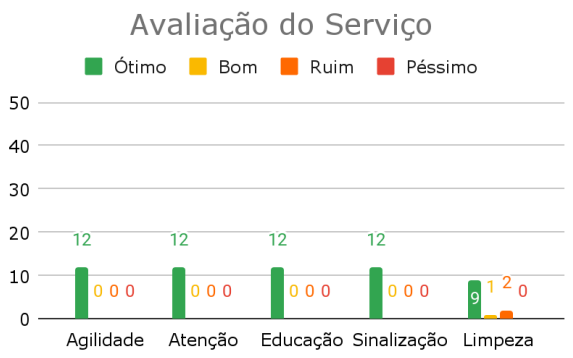
6.1.1 Avaliação do Atendimento

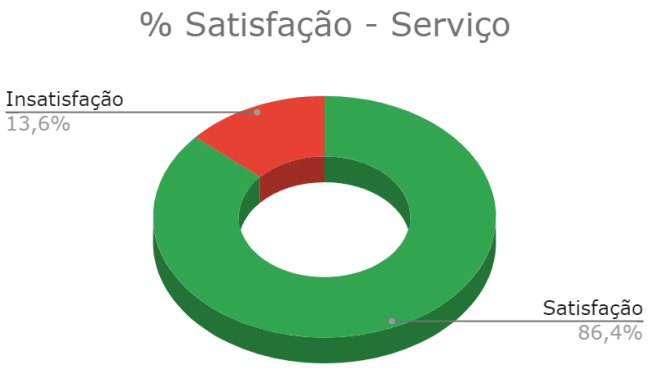




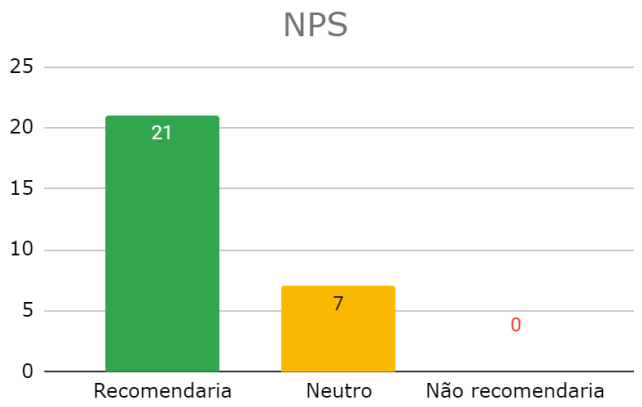
Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da recepção do SVO e SAP. No período, tivemos satisfação de **100%** demonstrando uma percepção positiva do usuário.

6.1.2 Avaliação do Serviço





6.1.3 Net Promoter Score (NPS



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, limpeza e sinalização. No período avaliado tivemos **86,4%** de satisfação e **13,6%** de insatisfação. Através da análise da porcentagem de insatisfação identificamos que os itens de "limpeza" e "sinalização" receberam críticas. Reforço que já foram enviados ofícios à gestão responsável com reclamações anteriores e até o momento não obtivemos resposta.

6.1.4 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas.

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor:

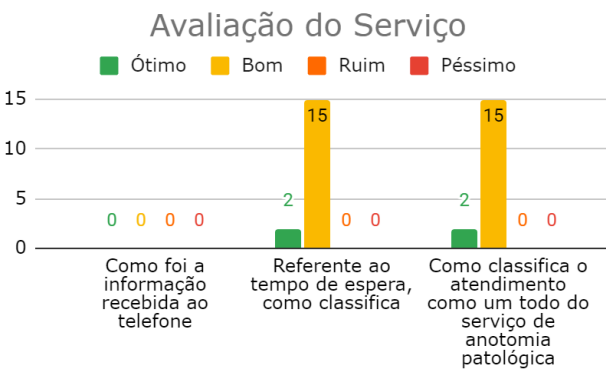
Manifestações		
Data	**Tipo**	**Descrição**
02/01/2024	ELOGIO	NESSE MOMENTO DIFÍCIL, TIVE A GRATA SURPRESA DE SER MUITO BEM ATENDIDO, ORIENTADO E RECEPCIONADO PELOS FUNCIONÁRIOS EDSON E MIRELLE. PARABÉNS E QUE CONTINUEM ASSIM!
10/01/2024	ELOGIO	ESTA OTIMO FOI RAPIDO
12/01/2024	ELOGIO	FOMOS MUITO BEM ATENDIDOS, NÃO TENHO RECLAMAÇÃO. FUI ATENDIDO PELO HUGO, ME EXPLICOU TUDO BEM EXPLICADO.
16/01/2024	ELOGIO	FUI ATENDIDO PELO SR HUGO
18/01/2024	ELOGIO	FUI MUITO BEM ATENDIDO PELO FUNCIONARIO EDSON NO SVO
21/01/2024	ELOGIO	FUI ATENDIDO PELO HUGO QUE NOS DEU TODO O APOIO E AS INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES NECESSÁRIAS. NESSE MOMENTO DIFÍCIL PARA A FAMÍLIA, PRECISAMOS DE PESSOAS COMO O HUGO. MUITO OBRIGADO!!!
24/01/2024	ELOGIO	O RECEPCIONISTA EDSON MUITO ATENCIOSO, GENTIL, MUITO PRESTATIVO!
26/01/2024	ELOGIO	FUI ATENDIDA POR HUGO
26/01/2024	ELOGIO	ME ENCONTRO EM UM SETOR DE OTIMO FUNCIONAMENTO E RESPEITO E HUMANIZAÇÃO. FUI MUITO BEM ATENDIMENTO AO FUNCIONARIO. HUGO GARCIA AGRADEÇO O RESPEITO E O CUIDADO COM PACIENTE.
26/01/2024	ELOGIO	FUI ATENDIDO PELO HUGO

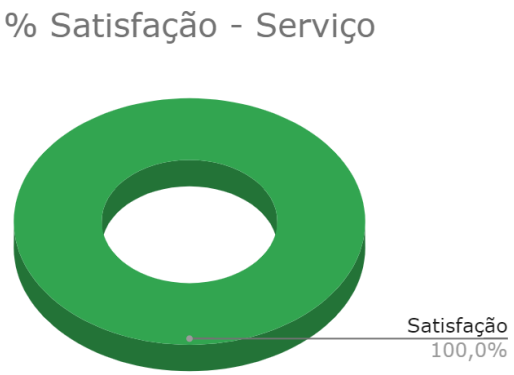
26/01/2024	ELOGIO	FUI ATENDIDA PELO HUGO GARCIA FUI MUITO BEM ATENDIDA ESTA DE PARABENS. DEUS OS ABENÇÕE PELA SABEDORIA DE ESCOLHER FUNCIONARIOS DE QUALIDADE. PRINCIPALMENTE NA H. DA DOR.
26/01/2024	ELOGIO	FOI MUITO BOM O ATENDIMENTO DO FUNCIONARIO HUGO SUPER EDUCADO E ATENCIOSO
18/01/2024	ELOGIO	PARABENS ELI AO ATENDIMENTO ATENÇÃO
29/01/2024	ELOGIO	MUITO BEM ATENDIDA OBRIGADA INGRIDI
30/01/2024	ELOGIO	RECOMENDARIA SIM PORQUE O ATENDIMENTO DA ELI FOI EXCELENTE
30/01/2024	ELOGIO	ATENDIMENTO DA ELI É MUITO ATENSIOSO
30/01/2024	ELOGIO	SÓ ELOGIOS, POIS SOU BEM TRATADA EM TODOS OS LUGARES DESTE HOSPITAL

Todas as manifestações do SAU têm importante papel na avaliação de desempenho do setor, aos elogiados são parabenizados em grupo dos colaboradores e críticas são tratadas e registradas com plano de ação.

6.2 Satisfação do usuário cirurgião

6.2.1 Avaliação do Atendimento





Análise Crítica: Realizamos a pesquisa de satisfação do tempo de resposta do procedimento ao médico cirurgião no centro cirúrgico e sobre a qualidade do laudo e processo das 18 (dezoito) biópsias de congelação/mês, tivemos 17 (dezessete) google forms preenchidos pela equipe de cirurgia, estas com 100% de satisfação. Ressaltamos que temos como meta qualitativa o laudo fonado em até 30 minutos e não houve nenhum exame que ultrapassou o tempo estimado. .

Santos, 19 de fevereiro de 2024.

Thalita Ruiz Lemos da Rocha
Gerente Técnica - CEJAM
COREN: 217175

THALITA RUIZ LEMOS DA ROCHA
GERENTE TÉCNICO